

世田谷区介護事業者経営改善支援事業 (具体的なご支援の流れと事業者さまへ依頼する準備)

2025年5月

S O M P O ケア株式会社

© Sompo Care Inc. All Rights Reserved.

SOMPOケアのご紹介



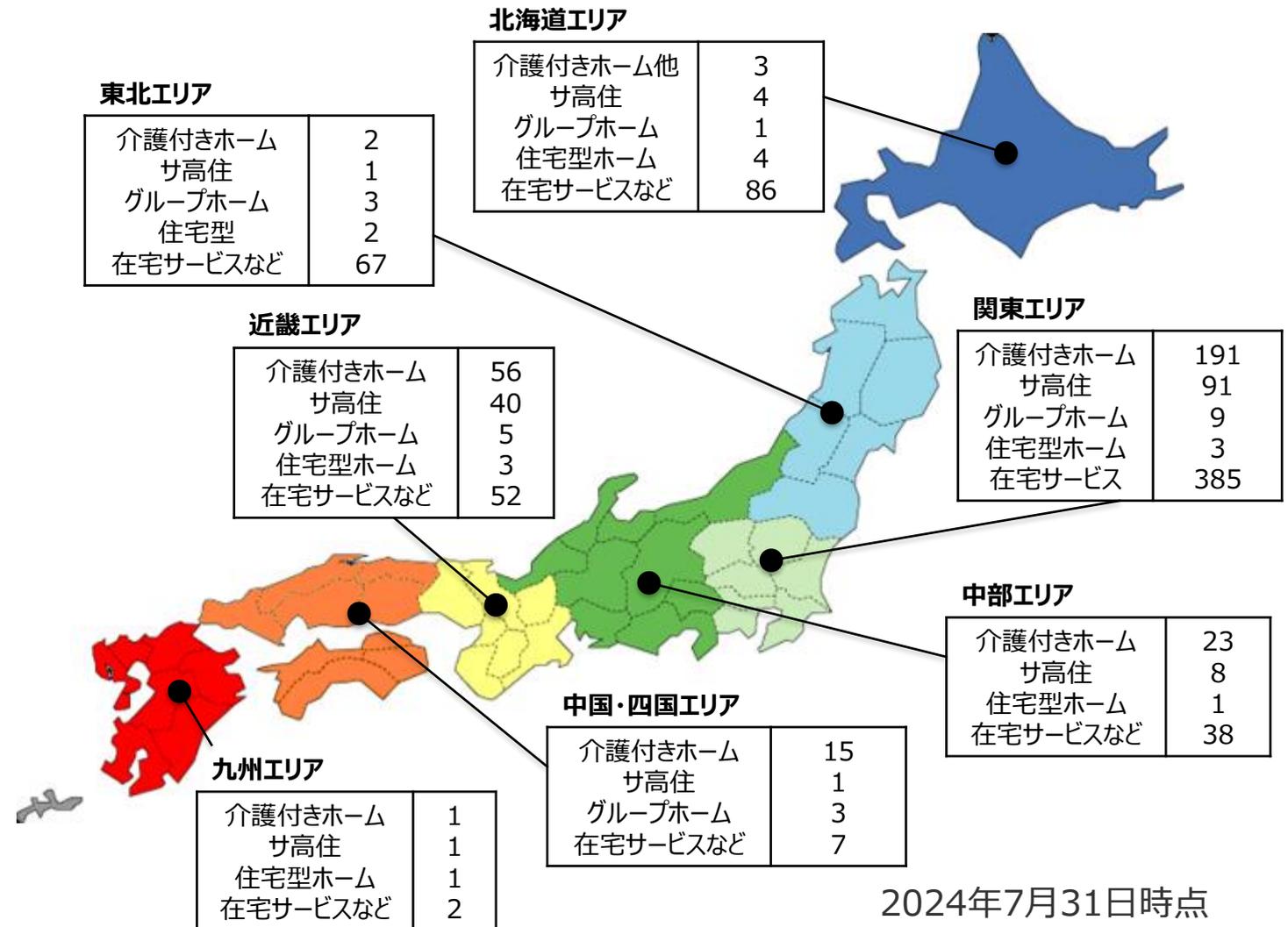
※主要なグループ会社を掲載

日本全国にサービス拠点を展開し、介護付きホームから在宅事業所までフルラインナップで介護サービスを提供

従業員数 (2024年3月連結)	25,225名
売上高 (2023年3月連結)	1,554億円
シニアリビング居室数※1	約28,800室
介護付きホーム他	291施設
サービス付き高齢者向け住宅※1	146棟
グループホーム	21施設
住宅型有料老人ホーム	14施設
在宅サービス事業所	579事業所※2
通所介護事業所	58施設

※1：介護付きホーム、サービス付き高齢者向け住宅、グループホーム、住宅型有料老人ホーム、その他居住系サービス居室保有数

※2：在宅介護の事業所数はサービス種別登録数を記載

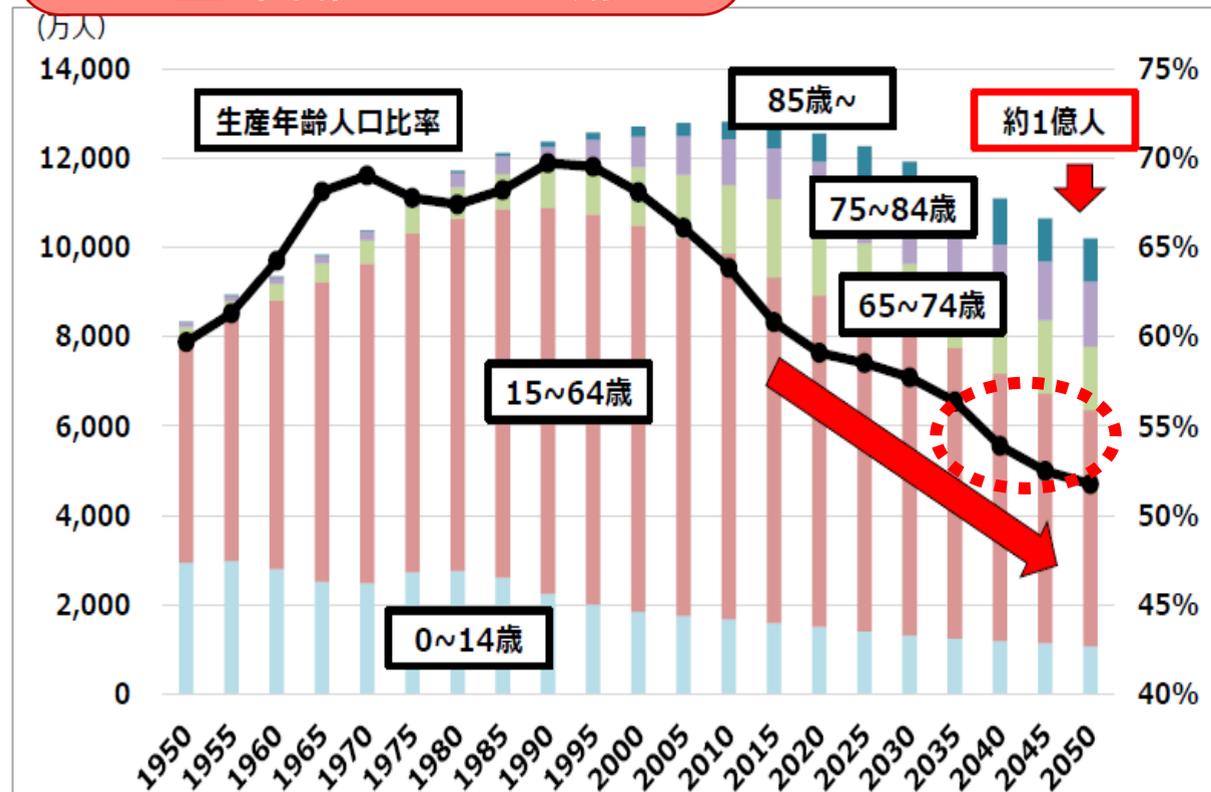


介護を取り巻く環境 ①人口減少と需給ギャップ

生産年齢人口比率（15～64歳の割合）は激減

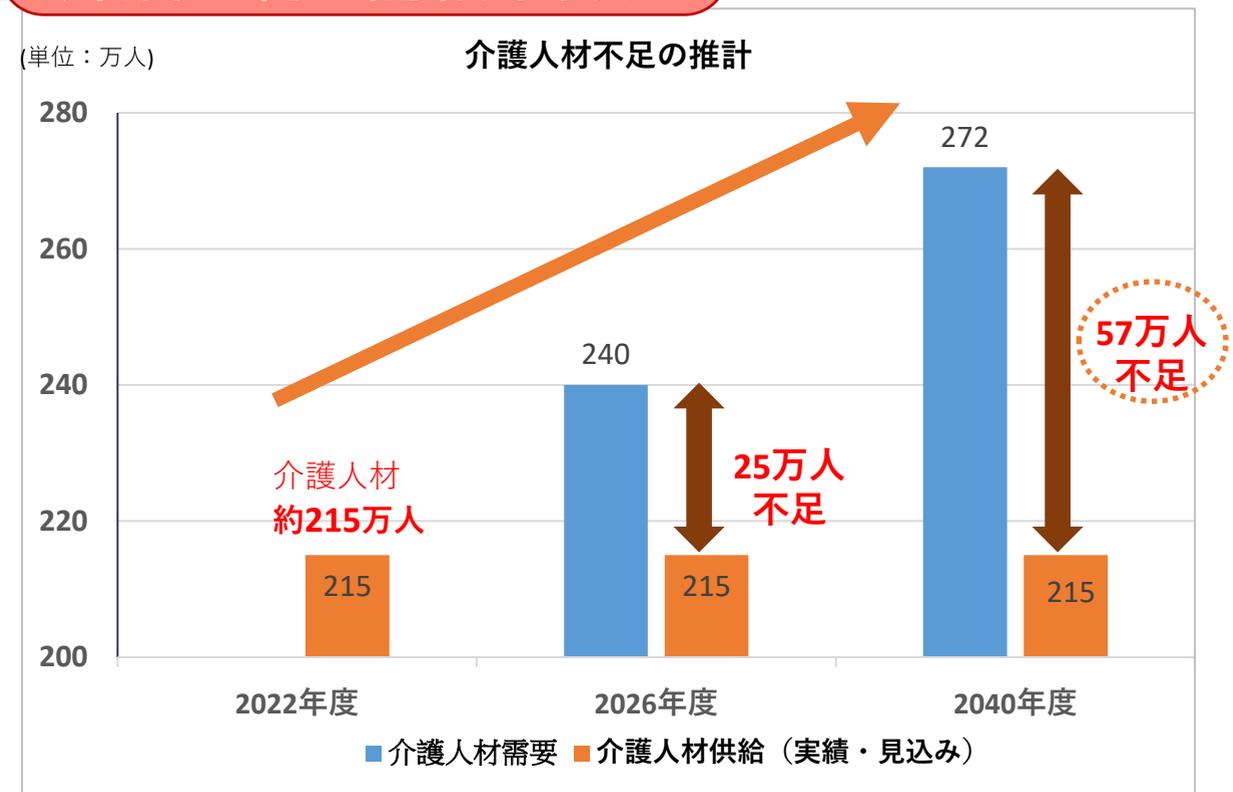
2040年には55%を下回る見通し介護の需給ギャップは拡大し、2040年には**介護人材は57万人**不足する見通し

生産年齢人口の減少



出典：経済産業省「2050年までの経済社会の構造変化と政策課題について」2018年9月

介護人材の需給ギャップ

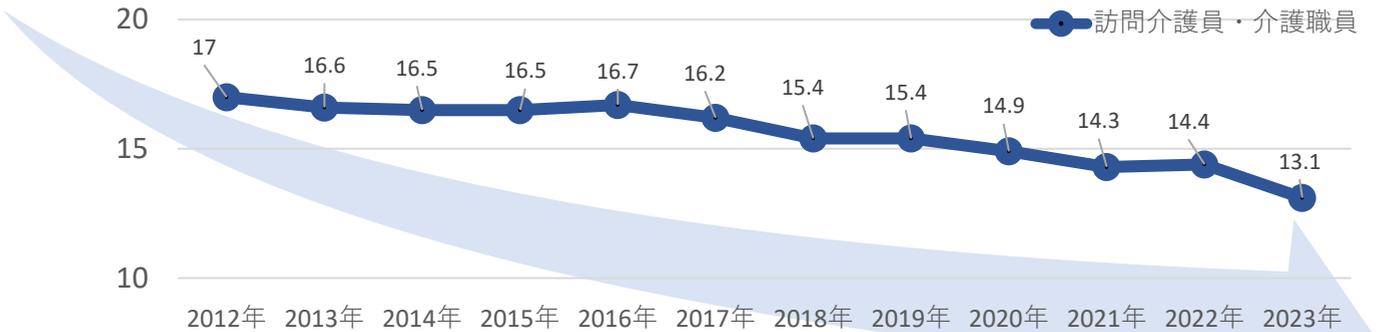


出典：2024年7月12日厚生労働省公表「第9期介護保険事業計画に基づく介護職員の必要数について」

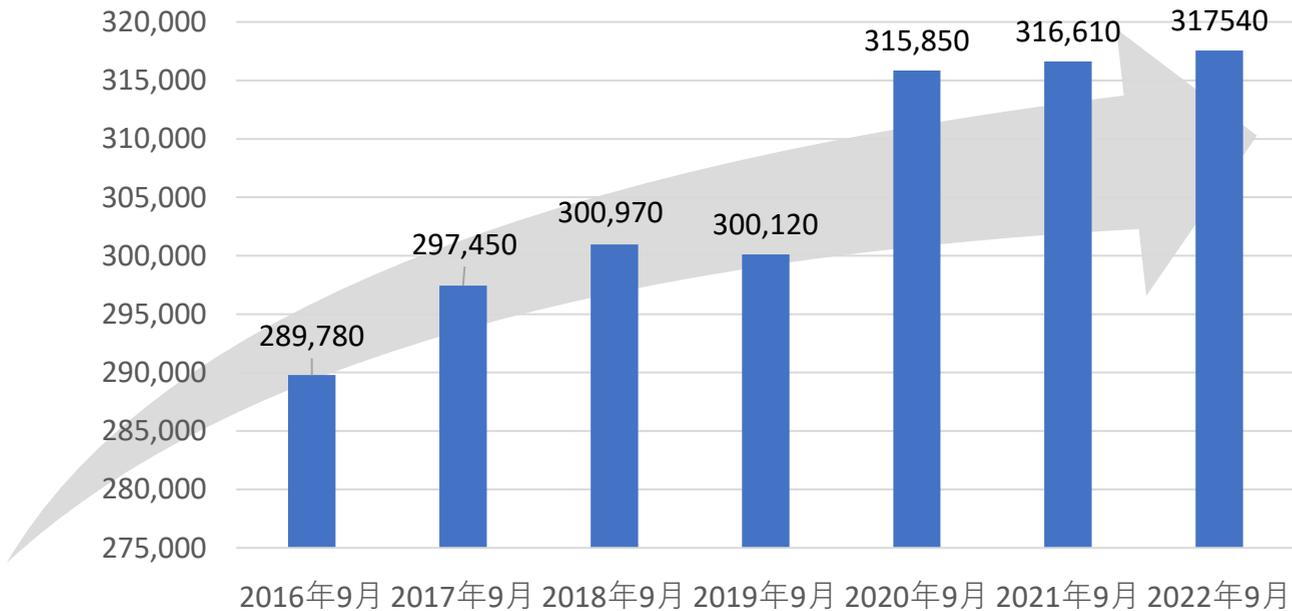
介護を取り巻く環境 ②離職率の低下と賃金上昇

2009年には21.6%であった離職率が13%台まで低下、賃上げは継続

離職率 (%)



介護職平均給与額



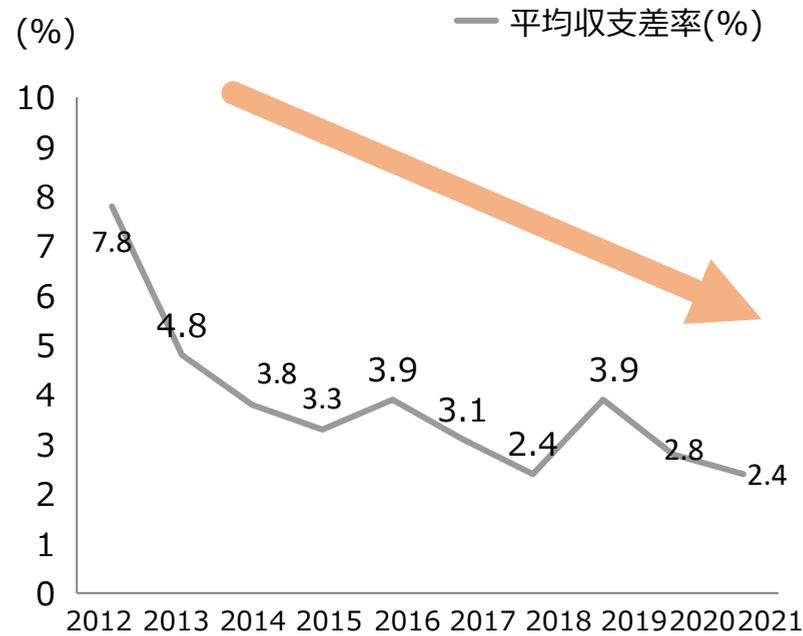
参考：厚生労働省「介護事業者処遇状況調査：平成28年度～令和4年度」

■ 常勤（月給）

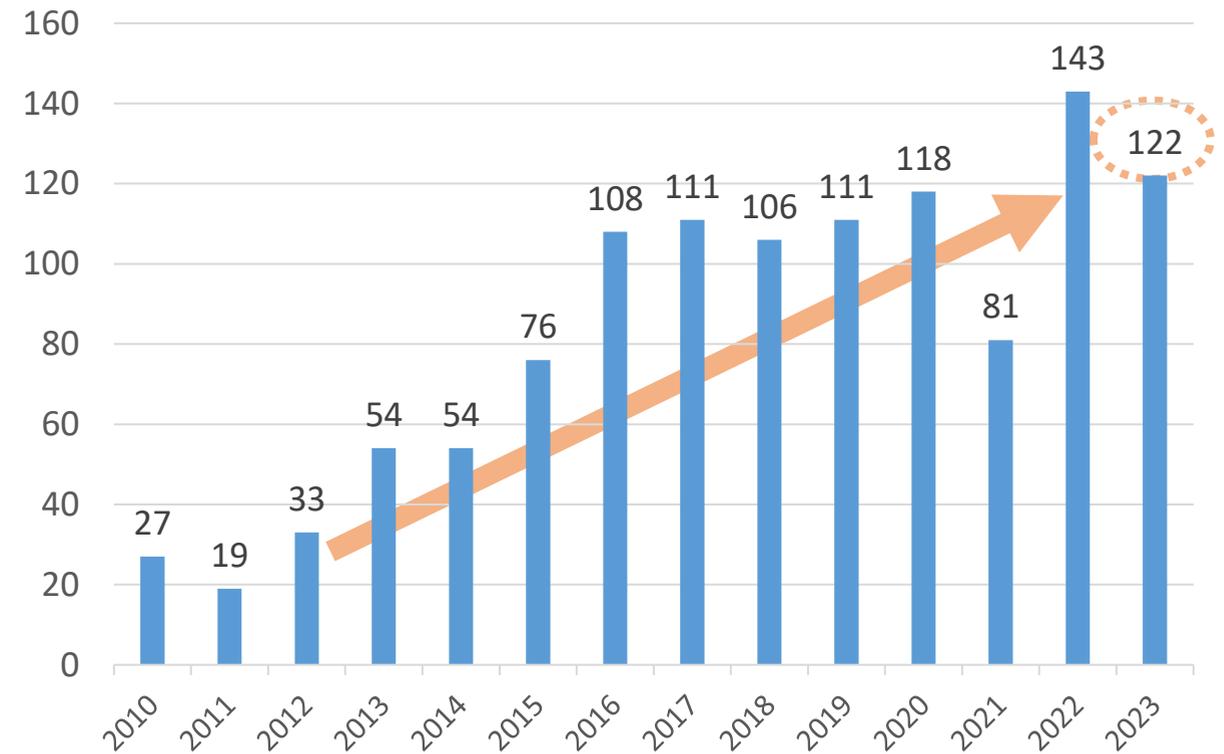
介護ビジネスの収支差率は悪化、2022年度は介護事業者の倒産は過去最大を更新

平均収支差率は右肩下がり

介護事業の平均収支差率の推移



介護事業者の倒産件数



出典: 厚生労働省「令和5年度介護事業経営概況調査」、東京商工リサーチホームページ

目的

介護事業者さま



【介護の担い手を支える】 持続可能な社会保障制度

シニア事業特化型 ビジネスプロセスサポート (BPS) サービス

(1) 運営コンサルティングサービス



①常駐型 ②定期訪問型 ③スポット型

- 個別事業の収支改善（入居促進、人員配置、収支計画見直等）
- 経営課題の解決（内部監査、コンプライアンス、人事企画、教育研修等）
- 新規開業支援（事業計画策定、立地探索支援、採用等）
- その他、介護・シニア事業に関するコンサル全般
- M&A時の運営デューデリ支援
- 介護施設向け投資の助言

など

〈ICT化推進サービス〉

- 業務形態別のシステム化提案、介護機器の共同開発
- インフラ提案：レンタル、権限設定、セキュリティー管理

(2) 運営サポートサービス



〈ワンストップサービス〉

- 介護用品、日用品、福祉用具販売など
- 施設管理（修繕 保守管理）
- 新規施設開設必需備品一式
- 教育事業（Web研修など）
- 施設向け配食サービス ◆デリパック ◆食楽膳
- レクリエーション&介護予防
- 介護業務総合支援ソフト

〔BPOサービス〕

- 経理業務・ファクタリング
- 社有車管理

など

課題に合わせてサービスを
自由に組み合わせ



介護事業者さま



目的

【介護の担い手を支える】 持続可能な社会保障制度

シニア事業特化型 ビジネスプロセスサポート (BPS) サービス

(1) 運営コンサルティングサービス



①常駐型 ②定期訪問型 ③スポット型

- 個別事業の収支改善 (入居促進、人員配置、収支計画見直等)
- 経営課題の解決 (内部監査、コンプライアンス、人事企画、教育研修等)
- 新規開業支援 (事業計画策定、立地探索支援、採用等)
- その他、介護・シニア事業に関するコンサル全般
- M&A時の運営デューデリ支援
- 介護施設向け投資の助言

など

(2) 運営サポートサービス



〈ワンストップサービス〉

- 介護用品、日用品、福祉用具販売など
- 施設管理 (修繕 保守管理)
- 新規施設開設必需備品一式
- 教育事業 (Web研修など)
- 施設向け配食サービス ◆デリパック ◆食楽膳
- レクリエーション&介護予防
- 介護業務総合支援ソフト

課題に合わせてサービスを自由に組み

事業開始以降、これまで約**120**以上の法人/事業所様へコンサルティングのご支援を実施してきております

➤ 通所介護における収益改善

- 特別養護老人ホーム併設の通所介護事業所における収益改善を実施
- 地域連携体制の構築と受入れ体制強化のための業務整理により、稼働率10%up
(年間約1000万の収益改善)

➤ 介護付有料老人ホームにおける人員配置の見直し

- 30名規模の介護付有料老人ホームにて、業務オペレーションの整理とサービス提供根拠の明確化を実施
- 業務整理と新業務表の活用で、人員配置の見直しに成功
(年間約1500万の収益改善)

➤ 特別養護老人ホームにおける生産性向上

- 特別養護老人ホームにおいてタイムスタディを行い、ムリムダムラの抽出から業務整理を実施
- 主に間接業務の見直しを行った結果、月70時間以上の時間削減につながり、生産性向上に成功

介護事業者経営改善支援事業における流れ

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備

- キックオフミーティングの実施と調査スケジュールの調整
- 事前提出書類のすり合わせ

1か月目：Step1
運営詳細診断

【各事業所さまにおける現状把握】

- 管理者等に対するヒアリング
- 業務オペレーション/ルート表確認
- 各種書類チェック
- タイムスタディ※居住系事業所のみ

【提案内容の例】

- 利用者獲得（地域連携等）
- 訪問ルートの適正化/利用単価向上
- 業務オペレーション整理
- 援助内容の整理
- コンプライアンス体制強化 など

2か月目：Step2
報告/提案

【伴走支援の内容】

- 価値観のすり合わせに向けた研修
- 改善目標値の決定と行動計画の立案
- 提案内容の実行支援
- タスク進捗確認と随時アドバイス
- 改善サイクルの構築

3～8か月目：Step3
伴走支援

	1月目	2月目	3月目	4月目	5月目	6月目	7月目	8月目
	Step1	Step2	Step3					
	運営詳細診断	報告/提案	改善に向けた 土壌づくりと実行		現場オペレーション への反映と見直し		改善サイクルの 自走化	
通所介護事業所 訪問介護事業所	<ul style="list-style-type: none"> 最大3日間の訪問にて 運営詳細診断の実施 	報告/提案	月4回 ご支援	月3回 ご支援	月2回 ご支援		月1回 ご支援	
居住系事業所	<ul style="list-style-type: none"> タイムスタディアプリを使用し 現場業務の可視化 最大10日間の訪問にて 運営詳細診断の実施 		月2回ご支援			月1回ご支援		

支援終了後も継続した改善を事業所にて進めていけることを目標にご支援

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備



1か月目：Step1
運営詳細診断



2か月目：Step2
報告/提案



3～8か月目：Step3
伴走支援

【キックオフ】

- ご支援決定後は、事業者さまと弊社担当者にてWeb（Zoomを使用）でお打合せの時間を頂戴します。
- 支援を受けるにあたり、窓口となられる方、現場での改善責任者となられる方、事業責任者の方へ出席をお願いいたします。
- お打合せでは、「担当者のお顔合わせ」、「ご支援の全体像とゴールのイメージすり合わせ」、「運営詳細診断スケジュールの調整」、「事前書類の提出スケジュール調整」を実施いたします。
- 支援を開始するにあたって、現在の事業所における改善したいお困りごと等も改めてお聞かせください。

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備



1か月目：Step1
運営詳細診断



2か月目：Step2
報告/提案



3～8か月目：Step3
伴走支援

【事前提出書類】

調査前の資料確認のため、訪問2週間前までに提出をお願いしております

No.	ご提出書類一覧	提出書類の取得目的
1	組織図（各役職者の役割や指示命令系統がわかるもの）	指示命令系統や役務・意思決定の流れの把握
2	業務分掌書類	各組織の役割を把握
3	経営指標項目	経営目標の把握
4	貸借対照表/損益計算書/キャッシュフロー計算書 3年分	収支、K P I 把握
5	建物見取り図と下記項目の写真 （建物外観 玄関 食堂・機能訓練室 静養室 相談室 浴室）	オペレーション動線の確認
6	契約書・重要事項説明書・個人情報保護（ひな形）	公的な体制説明の把握と実態との差がないか？
7	加算取得状況がわかる書類	加算取得が適正になされているか？
8	営業リスト（対象事業所・担当者および活動経過）	どのような営業を行っておられるかの確認
9	新規利用の問い合わせリスト	問い合わせ記録があるかの確認
10	利用者属性の確認・入所退所（在所日数）が分かるもの ※在宅サービス等利用対象者：利用サービス/頻度/限度額が分かるもの	介護報酬増を考える際の基礎的な情報の確認
11	勤務表（役職 常勤換算 常勤・非常勤が明確になっているもの）	人員基準や、適正人員配置の確認資料として利用
12	1日の業務スケジュール（1週間分）	適正人員の配置がされているか？
13	各職種の従業員の1日の配置状況がわかるもの(業務表)	どのような計画をされているか？
14	従業員の残業日数・残業時間がわかる書類（管理職含む）	人件費増の要因や業務の偏りがないか？
15	年間の入職・退職者数がわかる書類	人件費増の要因になっていないか？ 働きやすさの指標
16	従業員給与データ・賃金規程（職種と給与データがわかるもの）	職種別給与・賞与・退職金等人件費適正を確認
17	研修計画がわかるもの	ケア品質や職員の意欲にも結びつく指標として確認
18	社内開催での会議、委員会一覧と議事録	意思決定・実行・検証のサイクルの確認
19	事故報告書（1か月分）	事故報告が適正になされ、どのような検証をされているか？
20	苦情相談記録（1か月分）	苦情に対して適切に記録し、組織としての対応について

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備



1か月目：Step1
運営詳細診断



2か月目：Step2
報告/提案



3～8か月目：Step3
伴走支援

【運営詳細診断スケジュール】

▷通所介護の調査スケジュール例

調査工程	1工程	2工程	3工程
担当	◆◆	▲▲	◆◆
目的	オリエンテーション 個別ヒアリング	業務同行 書類確認	個別ヒアリング 業務同行
8:30			
9:00			
9:30	挨拶/調査趣旨再確認	業務同行	個別ヒアリング
10:00	管理者さまヒアリング ※確認書類打合せ含む		
10:30			個別ヒアリング
11:00			
11:30		休憩	休憩
12:00	休憩		
12:30		休憩	休憩
13:00	生活相談員さまヒアリング	各種書類確認	業務同行
13:30			
14:00	個別ヒアリング		
14:30			
15:00	個別ヒアリング		
15:30			
16:00	個別ヒアリング		
16:30			
17:00			
17:30			
18:00			

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備



1か月目：Step1
運営詳細診断



2か月目：Step2
報告/提案



3～8か月目：Step3
伴走支援

【運営詳細診断スケジュール】

▷訪問介護の調査スケジュール例

調査工程	1工程	2工程	3工程
担当	◆◆	▲▲	◆◆
目的	オリエンテーション 個別ヒアリング	個別ヒアリング 書類確認	個別ヒアリング 書類確認
8:30			
9:00			
9:30	挨拶/調査趣旨再確認		
10:00	管理者さまヒアリング ※確認書類打合せ含む	個別ヒアリング	個別ヒアリング
10:30			
11:00		個別ヒアリング	個別ヒアリング
11:30			
12:00	休憩		
12:30		休憩	休憩
13:00			
13:30	サービス提供責任者さまヒアリング	各種書類確認 ※運営帳票類の 作成オペレーション確認含む	各種書類確認 (法定書類)
14:00			
14:30	サービス提供責任者さまヒアリング		
15:00	サービス提供責任者さまヒアリング		
15:30			
16:00	サービス提供責任者さまヒアリング		
16:30			
17:00			
17:30			
18:00			

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備



1か月目：Step1
運営詳細診断



2か月目：Step2
報告/提案



3～8か月目：Step3
伴走支援

【運営詳細診断スケジュール】

▷ 居住系事業所の調査スケジュール例（6工程までをご提示）

調査工程	1工程	2工程	3工程	4工程	5工程	6工程
担当	◆◆	▲▲	◆◆	▲▲	◆◆	▲▲
目的	オリエンテーション 個別ヒアリング	個別ヒアリング 書類確認	個別ヒアリング 業務同行	個別ヒアリング 書類確認	個別ヒアリング 書類確認	業務同行
8:30						
9:00				各種書類確認		業務同行
9:30	挨拶/ 調査趣旨再確認	個別ヒアリング	個別ヒアリング		個別ヒアリング	
10:00						
10:30						
11:00	施設長さまヒヤリング	個別ヒアリング	個別ヒアリング	個別ヒアリング	個別ヒアリング	
11:30						
12:00	休憩	休憩	休憩	休憩	休憩	休憩
12:30	副長さまヒヤリング	各種書類確認	業務同行	個別ヒアリング	休憩	業務同行
13:00						
13:30						
14:00						
14:30	個別ヒアリング			個別ヒアリング	各種書類確認	
15:00						
15:30		個別ヒアリング		個別ヒアリング		
16:00						
16:30		個別ヒアリング		個別ヒアリング		
17:00						
17:30						
18:00						

居住系事業所の調査は、8～10日間の予定です。
事業所決定後事業規模により調整いたします。

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備



1か月目：Step1
運営詳細診断



2か月目：Step2
報告/提案



3～8か月目：Step3
伴走支援

【居住系事業所専用 タイムスタディアプリ】

業務可視化アプリ

可視化アプリ入力の手引き
測定にご協力いただきありがとうございます。1日のすべての業務を洗い出し、業務を整理してより働きやすい環境を作るためのものです。難しい操作は必要なく、1日で終了します。

1 使い方
(アプリを起動し測定日の勤務場所・シフトを選択)
①業務を開始する際、17項目から選んでクリック(計測開始)
②終わったら「終了」を押す。
③上記①の画面にもどるので次の業務を選択。(以下繰り返し)
④勤務終了時に「勤務終了」を押して計測終了です。

2 計測する業務

直接身体介助	間接業務
1. 排泄	1. 服薬準備
2. 食事・水分	2. 準備・片付け
3. 入浴	3. 共用部見守り
4. 更衣整容	4. 監視・センサー確認
5. 体位交換・除圧	5. 記録
6. バイタル	6. 職員間連絡・カンファ
7. 処置・薬剤	7. 往診・準備
8. レク・コミュニハ	8. 掃除・洗濯
	9. 予備

⑤勤務終了時にクリックで完了

業務可視化アプリ

「いつ」参考値比較

【グラフの見方】
1.折れ線グラフ(赤ライン)は計測日の配置シフト(勤務時間)を1日当たりで表示
2.棒グラフは実際に入力いただいた業務時間(休憩、未入力は含まない)を表示
3.総業務飽和度は1日あたりの「2.計測業務時間 ÷ 1.シフト勤務時間」の計算式にて簡易試算したもの

現場スタッフ様：『忙しさが数値化されて分かりやすい』

管理者様：『早朝にモーニングケアをしていることが改めて分かった。ケアの実施時間を職員の配置を含め検討したい』

管理者様：『残業をして記録をしていることが分かった』

総業務飽和度 82.2%

© Sompo Care Inc. All Rights Reserved.

業務の測定日を1日決め、当日ご出勤のスタッフさまに一人1台スマートフォンを貸出して、測定を実施

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備



1か月目：Step1
運営詳細診断



2か月目：Step2
報告/提案



3～8か月目：Step3
伴走支援

【調査時のお願い】

- 診断の目的は、改善を進めていく前段階として、現場の皆さまが日々感じているお困りごとに関してお伺いし、課題の要因分析と改善に向けた優先順位をつけることです。
- 通所介護、居住系事業所の場合、利用者さまへの援助業務も可能な範囲で確認させていただきます。
※直接の接触はいたしません。見学が難しい場面等については予めお伝えください。
※在宅への訪問同行はいたしません。
- 個別ヒアリング時には、たくさんのお話をお伺いしたく考えております。プライバシーの確保ができる面談室等、個室あるいはヒアリングなどに適した場所などをお借りできますと幸いです。

円滑な調査遂行へのご理解、ご協力のほど、何卒お願いいたします

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備



1か月目：Step1
運営詳細診断



2か月目：Step2
報告/提案



3～8か月目：Step3
伴走支援

【診断結果の報告と改善に向けた課題の整理】

- 診断後は、結果報告と、改善に向けた課題整理、スケジュールのご提示を行います。キックオフ時同様に現場での改善責任者となられる方、事業責任者の方等のご参加をお願いいたします。
- 診断結果報告の際には、改めて改善のゴールも再設定し、3か月日以降の目標地点のすり合わせを行います。キックオフ時に伺ったお困りごとが解決に向かう目標設定を行います。
- 目標は定性的/定量的なものの双方で立案します。支援を受ける事業者さまにおかれましては、伴走支援時、SOMPOケアと一緒に進捗確認をお願いいたします。
- 診断以降の伴走支援では、事業者さまが主体となり取り組みを推進します。SOMPOケアは課題提示、進捗確認、フォーマット提供、研修等を通して、目標に向けた助言を行います。現場の皆さまが自分ごととして取り組むことができるよう責任者さまからの発信を念入りをお願いいたします。

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備



1か月目：Step1
運営詳細診断



2か月目：Step2
報告/提案



3～8か月目：Step3
伴走支援

【伴走支援により目指すゴールの具体例】

【業態共通】

- 帳票管理体制の整備による法令遵守体制の強化
- 地域連携による稼働の向上
- 業務の見える化による人員配置の見直し

【通所介護/訪問介護】

- 稼働向上のための業務オペレーション整理
- サービス見直しによる利用者様単価向上

【居住系事業所】

- 記録等の間接業務のムリムダムラの解消による時間創出や残業、休日出勤の解消
- 介護サービスの品質向上に向けたサービス提供基準の整備

上記を通して、
運営（スタッフさまの働きやすさやサービス品質、法令遵守など）と
経営（収益性や適正な雇用と配置など）の安定化を目指す

0か月目：Step0
キックオフ/事前準備

- キックオフミーティングの実施と調査スケジュールの調整
- 事前提出書類のすり合わせ

1か月目：Step1
運営詳細診断

【各事業所さまにおける現状把握】

- 管理者等に対するヒアリング
- 業務オペレーション/ルート表確認
- 各種書類チェック
- タイムスタディ※居住系事業所のみ

【提案内容の例】

- 利用者獲得（地域連携等）
- 訪問ルートの適正化/利用単価向上
- 業務オペレーション整理
- 援助内容の整理
- コンプライアンス体制強化 など

2か月目：Step2
報告/提案

3～8か月目：Step3
伴走支援

【伴走支援の内容】

- 価値観のすり合わせに向けた研修
- 改善目標値の決定と行動計画の立案
- 提案内容の実行支援
- タスク進捗確認と随時アドバイス
- 改善サイクルの構築

